Curso de Especialização

Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce

tech global university

tech global university

Curso de Especialização
Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce

- Modalidade: **online**
- Duração: **6 meses**
- Certificação: **TECH Global University**
- Acreditação: **18 ECTS**
- Horário: **ao seu próprio ritmo**
- Exames: **online**

Acesso ao site: www.techtitute.com/pt/informatica/curso-especializacao/curso-especializacao-commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce

Índice

01 Apresentação do programa — pág. 4

02 Porquê estudar na TECH? — pág. 8

03 Plano de estudos — pág. 12

04 Objetivos de ensino — pág. 18

05 Oportunidades de carreira — pág. 22

06 Metodologia do estudo — pág. 26

07 Corpo docente — pág. 36

08 Certificação — pág. 40

01

Apresentação do programa

A Salesforce, líder mundial em soluções de gestão empresarial baseadas na nuvem, desenvolveu ferramentas como *Commerce Cloud* e *Data Cloud*, que permitem às empresas oferecer experiências personalizadas, automatizar processos de venda e maximizar a eficiência operacional. De acordo com um relatório da *Gartner*, Salesforce mantém uma quota de mercado superior a 23% em CRM, consolidando-se como a plataforma mais utilizada a nível global. Partindo desta premissa, a TECH concebeu este pós-graduação que proporcionará uma imersão completa nas funcionalidades desta ferramenta. A partir de uma metodologia 100% online, os especialistas dominarão a implementação de soluções digitais adaptadas a diferentes indústrias. Assim, contribuirão para a otimização dos processos comerciais e para a melhoria da experiência do cliente.

Ao optar pela TECH, não só desfrutará de uma formação acessível e atualizada, como também desenvolverá competências digitais que serão úteis na sua prática profissional diária"

As empresas compreenderam que a chave para o sucesso na era digital reside na personalização da experiência do cliente e na otimização dos seus processos comerciais. Neste contexto, a Salesforce consolidou-se como a plataforma líder em CRM, fornecendo ferramentas avançadas como *Commerce Cloud* e *Data Cloud* para a gestão de dados e automatização de estratégias de vendas. De facto, dominar estas soluções permite aos profissionais impulsionar a eficiência empresarial, melhorar a fidelização dos clientes e tomar decisões baseadas em análises preditivas.

Para responder a essa demanda, a TECH criou este Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce, que fornecerá os conhecimentos mais atualizados sobre essa área. Através de uma abordagem dinâmica e rigorosa, serão abordados desde a configuração avançada de ambientes de comércio digital até a gestão inteligente de bases de dados e a automatização de processos de marketing. Além disso, será aprofundada a integração de plataformas digitais, a segmentação avançada de clientes e a implementação de soluções baseadas em Inteligência Artificial.

O domínio destas ferramentas abrirá as portas para inúmeras oportunidades profissionais num ambiente altamente competitivo. Dessa forma, os alunos poderão desempenhar funções estratégicas como *CRM Manager*, *E-commerce Specialist* ou *Data Analyst*, contribuindo para a transformação digital de grandes corporações e *startups*. Graças à combinação de conhecimentos técnicos e visão estratégica, estarão preparados para liderar projetos inovadores que maximizem o impacto do comércio digital e a gestão eficiente de clientes.

Além disso, a TECH oferecerá este programa em um formato 100% online, proporcionando flexibilidade para que os especialistas organizem a sua formação de acordo com a sua disponibilidade. Além disso, a implementação da metodologia *Relearning* favorecerá a assimilação progressiva dos conhecimentos, otimizando a retenção de informações essenciais e garantindo uma experiência acadêmica dinâmica e eficaz.

Este **Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado.
As suas principais características são:

- O desenvolvimento de estudos de casos apresentados por especialistas em *Salesforce*
- Os conteúdos gráficos, esquemáticos e eminentemente práticos, concebidos para oferecer uma informação científica e prática sobre as disciplinas indispensáveis para o exercício profissional
- Os exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser efetuado a fim de melhorar a aprendizagem
- A sua ênfase especial em metodologias inovadoras na Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce
- As lições teóricas, perguntas aos especialistas, fóruns de discussão sobre temas controversos e trabalhos de reflexão individual
- A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com conexão à Internet

> *Viverá uma experiência académica de altíssima qualidade, que se adapta às suas necessidades e às exigências de um ambiente profissional em constante evolução"*

Terá à sua disposição material de estudo, resumos interativos e leituras complementares que o prepararão para atingir o seu potencial máximo no Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce"

Com uma formação flexível e adaptada às necessidades do mercado, estará preparado para enfrentar novos desafios num ambiente digital em constante evolução.

Graças à taxa de empregabilidade de 99% da TECH, conquistarás o mercado de trabalho, apoiado por uma qualidade académica inovadora que te permitirá ter sucesso no setor digital.

O seu corpo docente inclui profissionais da área do ***Salesforce*** que trazem a sua experiência profissional para este programa, bem como especialistas reconhecidos de empresas líderes e universidades de prestígio.

O seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educativa, permitirá ao profissional um aprendizado situado e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará um estudo imersivo programado para treinar-se perante situações reais.

O desenvolvimento deste plano de estudos está centrado na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o aluno terá de tentar resolver as diversas situações de prática profissional que lhe serão apresentadas ao longo do curso académico. Para tal, o profissional contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo desenvolvido por especialistas reconhecidos.

02

Porquê estudar na TECH?

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Com um impressionante catálogo de mais de 14.000 programas universitários, disponíveis em 11 línguas, posiciona-se como líder em empregabilidade, com uma taxa de colocação profissional de 99%. Além disso, possui um enorme corpo docente de mais de 6.000 professores de renome internacional.

Estuda na maior universidade digital do mundo e garante o teu sucesso profissional. O futuro começa na TECH”

A melhor universidade online do mundo segundo a FORBES

A prestigiada revista Forbes, especializada em negócios e finanças, destacou a TECH como «a melhor universidade online do mundo». Foi o que afirmaram recentemente num artigo da sua edição digital, no qual fazem eco da história de sucesso desta instituição, «graças à oferta académica que proporciona, à seleção do seu corpo docente e a um método de aprendizagem inovador destinado a formar os profissionais do futuro».

O melhor corpo docente top internacional

O corpo docente da TECH é composto por mais de 6.000 professores de renome internacional. Professores, investigadores e quadros superiores de multinacionais, incluindo Isaiah Covington, treinador de desempenho dos Boston Celtics; Magda Romanska, investigadora principal do Harvard MetaLAB; Ignacio Wistumba, presidente do departamento de patologia molecular translacional do MD Anderson Cancer Center; e D.W. Pine, diretor criativo da revista TIME, entre outros.

A maior universidade digital do mundo

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Somos a maior instituição educativa, com o melhor e mais extenso catálogo educativo digital, cem por cento online e abrangendo a grande maioria das áreas do conhecimento. Oferecemos o maior número de títulos próprios, pós-graduações e licenciaturas oficiais do mundo. No total, são mais de 14.000 títulos universitários, em onze línguas diferentes, o que nos torna a maior instituição de ensino do mundo.

Os planos de estudos mais completos do panorama universitário

A TECH oferece os planos de estudos mais completos do panorama universitário, com programas que abrangem os conceitos fundamentais e, ao mesmo tempo, os principais avanços científicos nas suas áreas científicas específicas. Além disso, estes programas são continuamente atualizados para garantir aos estudantes a vanguarda académica e as competências profissionais mais procuradas. Desta forma, os cursos da universidade proporcionam aos seus alunos uma vantagem significativa para impulsionar as suas carreiras com sucesso.

Um método de aprendizagem único

A TECH é a primeira universidade a utilizar o *Relearning* em todos os seus cursos. É a melhor metodologia de aprendizagem online, acreditada com certificações internacionais de qualidade de ensino, fornecidas por agências educacionais de prestígio. Além disso, este modelo académico disruptivo é complementado pelo "Método do Caso", configurando assim uma estratégia única de ensino online. São também implementados recursos didáticos inovadores, incluindo vídeos detalhados, infografias e resumos interativos.

A universidade online oficial da NBA

A TECH é a Universidade Online Oficial da NBA. Através de um acordo com a maior liga de basquetebol, oferece aos seus estudantes programas universitários exclusivos, bem como uma grande variedade de recursos educativos centrados no negócio da liga e noutras áreas da indústria desportiva. Cada programa tem um plano de estudos único e conta com oradores convidados excepcionais: profissionais com um passado desportivo distinto que oferecem os seus conhecimentos sobre os temas mais relevantes.

Líderes em empregabilidade

A TECH conseguiu tornar-se a universidade líder em empregabilidade. 99% dos seus estudantes conseguem um emprego na área académica que estudaram, no prazo de um ano após a conclusão de qualquer um dos programas da universidade. Um número semelhante consegue uma melhoria imediata da sua carreira. Tudo isto graças a uma metodologia de estudo que baseia a sua eficácia na aquisição de competências práticas, absolutamente necessárias para o desenvolvimento profissional.

Google Partner Premier

O gigante tecnológico americano atribuiu à TECH o distintivo Google Partner Premier. Este prémio, que só está disponível para 3% das empresas no mundo, destaca a experiência eficaz, flexível e adaptada que esta universidade proporciona aos estudantes. O reconhecimento não só acredita o máximo rigor, desempenho e investimento nas infra-estruturas digitais da TECH, mas também coloca esta universidade como uma das empresas de tecnologia mais avançadas do mundo.

A universidade mais bem classificada pelos seus alunos

Os alunos posicionaram a TECH como a universidade mais bem avaliada do mundo nos principais portais de opinião, destacando a sua classificação máxima de 4,9 em 5, obtida a partir de mais de 1.000 avaliações. Estes resultados consolidam a TECH como uma instituição universitária de referência internacional, refletindo a excelência e o impacto positivo do seu modelo educativo"

03

Plano de estudos

A TECH concebeu um plano de estudos inovador e orientado para a excelência, com o objetivo de proporcionar um conhecimento profundo sobre a integração e gestão de soluções Salesforce no ambiente empresarial. Assim, ao longo do programa, serão abordados temas essenciais como a automatização de fluxos de trabalho com CRM, a integração da Inteligência Artificial na personalização da experiência do utilizador e a implementação de estratégias omnicanal em tempo real. Além disso, será enfatizada a configuração e personalização de *Commerce Cloud*, a análise avançada de dados com *Data Cloud* e segmentação inteligente de audiências.

Com a modalidade online e a metodologia exclusiva Relearning, a TECH oferece uma experiência académica flexível e eficaz. Terá acesso ao melhor conteúdo e aprenderá ao seu ritmo, sem limites nem barreiras"

Módulo 1. API e integrações no Salesforce

1.1. Integração no Salesforce
- 1.1.1. Integrações de saída do Salesforce
- 1.1.2. Integrações de entrada no Salesforce
- 1.1.3. Integrações Salesforce para Salesforce
- 1.1.4. Bibliotecas API Salesforce

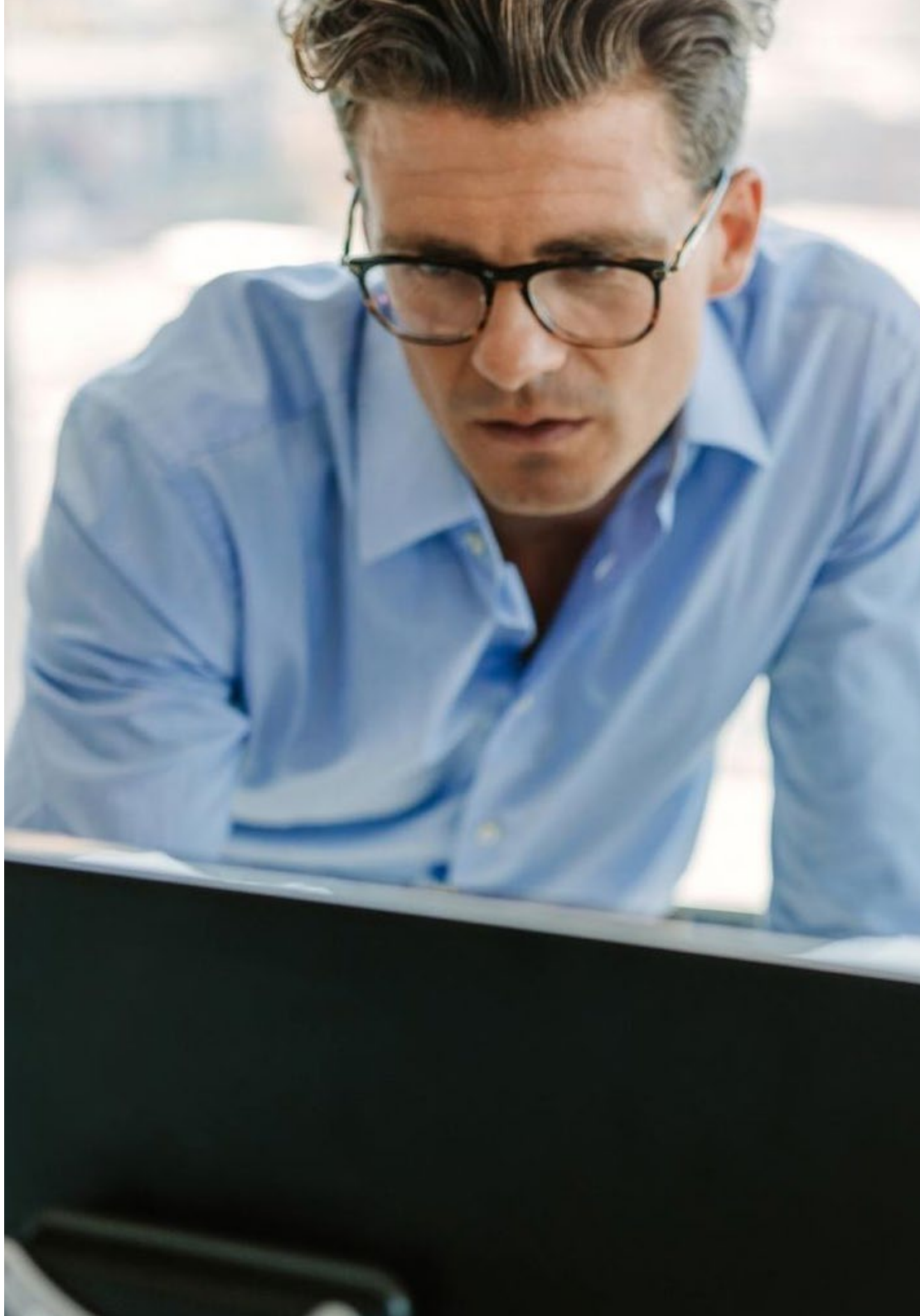
1.2. *Serviços externos*
- 1.2.1. Especificação do padrão Open AP
- 1.2.2. *External credentials*
- 1.2.3. *Named credentials*

1.3. *Connected apps*
- 1.3.1. *Connected* apps
- 1.3.2. *Scopes* de integração
- 1.3.3. Autorização de integrações e gestão de identidade
- 1.3.4. Políticas de segurança nas *connected* apps

1.4. SOAP API
- 1.4.1. *Enterprise* WSDL
- 1.4.2. *Partner* WSDL
- 1.4.3. Apex WSDL
- 1.4.4. Metadados WSDL

1.5. Integrações síncronas REST
- 1.5.1. REST API no Salesforce
- 1.5.2. *Connect* REST API no Salesforce
- 1.5.3. Gestão de documentos no Salesforce por API

1.6. API para migração de dados
- 1.6.1. Bulk API
- 1.6.2. Configuração e execução de migração massiva de dados por API em massa
- 1.6.3. Processamento de dados em cargas massivas
- 1.6.4. Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0



1.7. Integração baseada em eventos
- 1.7.1. *Platform Event Bus*
- 1.7.2. *Streaming* API no *Salesforce*
- 1.7.3. Pub/Sub API no *Salesforce*
- 1.7.4. Change data *capture*
- 1.7.5. Subscrição de eventos a partir de sistemas externos com CometD Framework

1.8. Integração para configuração e desenvolvimento
- 1.8.1. *Tooling* API
- 1.8.2. Metadados API
- 1.8.3. Gestão dinâmica da organização com base em *tooling* API

1.9. Sincronização de dados entre organizações
- 1.9.1. Padrões de sincronização de dados entre organizações
- 1.9.2. Salesforce *connect* com adaptador cross-org
- 1.9.3. Open *Data Protocol* (oData)
- 1.9.4. GraphQL com oData

1.10. Padrões de integração
- 1.10.1. *Remote process invocation-request and reply*
- 1.10.2. *Remote process invocation-fire and forget*
- 1.10.3. *Batch data synchronization*
- 1.10.4. *Remote call-in*
- 1.10.5. *UI update based on data changes*
- 1.10.6. *Data virtualization*

Módulo 2. Programação avançada no Salesforce

2.1. Apex dinâmico
- 2.1.1. Acesso dinâmico à definição de objetos e campos
- 2.1.2. SOQL dinâmico
- 2.1.3. DML dinâmico

2.2. Platform Cache
- 2.2.1. Platform Cache. Utilidade
- 2.2.2. Org Cache
- 2.2.3. *Session* Cache
- 2.2.4. Melhores práticas

2.3. *Platform* Event Bus
- 2.3.1. *Platform* Event Bus. Utilidade
- 2.3.2. Publicação de um evento
- 2.3.3. Inscrição num evento

2.4. Princípios SOLID
- 2.4.1. *Single responsability*
- 2.4.2. *Open closed*
- 2.4.3. *Liskov substitution*
- 2.4.4. *Interface segregation*
- 2.4.5. *Dependency inversión*

2.5. Apex *enterprise pattern*
- 2.5.1. *Separation of concerns* (SOC)
- 2.5.2. Seletor de camada
- 2.5.3. Camada domínio
- 2.5.4. Capa Serviço

2.6. Framework de Trigger
- 2.6.1. Framework de Trigger
- 2.6.2. O'Hara
- 2.6.3. Dan Appleman
- 2.6.4. Hari Krishnan
- 2.6.5. Scot Wells

2.7. *Framework* de erros
- 2.7.1. *Framework* de erros
- 2.7.2. Captura de erro
- 2.7.3. Evento da plataforma para registar o erro

2.8. *Framework* automatizações
- 2.8.1. Ferramentas de automação
- 2.8.2. Design de *framework* de automação
- 2.8.3. Aspetos técnicos

2.9. Ferramentas de desenvolvimento
- 2.9.1. *Code analyzer*
- 2.9.2. Apex *replay*
- 2.9.3. Apex *log analyzer*
- 2.9.4. *Explain plan*

2.10. *Troubleshooting* limites em Apex
- 2.10.1. CPU *time*
- 2.10.2. Too *many* SOQL
- 2.10.3. Heap *size*

Módulo 3. Programação da interface do utilizador no Salesforce

3.1. Visualforce
- 3.1.1. Criação de página VF e *tags* mais comuns
- 3.1.2. Controlador padrão e controlador de lista padrão
- 3.1.3. Controlador *custom*
- 3.1.4. Gestão de erros
- 3.1.5. Melhores práticas

3.2. Aura *component*
- 3.2.1. Criação de componentes Aura e *tags*
- 3.2.2. *Lightning data service*
- 3.2.3. Comunicação com o servidor Apex
- 3.2.4. Composição e comunicação entre componentes
- 3.2.5. Gestão de erros
- 3.2.6. Melhores práticas

3.3. *Lightning web components*
- 3.3.1. Criação de LWC e *tags* mais comuns
- 3.3.2. Gestão de eventos e *lifecycle hooks*
- 3.3.3. Comunicação com o servidor Apex
- 3.3.4. Composição de páginas e comunicação entre componentes
- 3.3.5. *Shadow* DOM
- 3.3.6. Utilização das capacidades dos telemóveis
- 3.3.7. Gestão e depuração de erros
- 3.3.8. Melhores práticas

3.4. *Lightning message service*
- 3.4.1. Criação do message channel e configuração do *scope*
- 3.4.2. Publicação de uma mensagem num *message channel*
- 3.4.3. Assinatura para um *message channel*
- 3.4.5. Limitações

3.5. Coexistência *frameworks* UI
  3.5.1. Interoperabilidade Visualforce - componente Aura
  3.5.2. Interoperabilidade Visualforce - LWC
  3.5.3. Interoperabilidade LWC - componente Aura
3.6. *Lightning design system*
  3.6.1. Plataformas
  3.6.2. *Lightning design system*
  3.6.3. Melhores práticas
3.7. *Testing UI*
  3.7.1. Jasmine
  3.7.2. Jest
  3.7.3. UTAM
  3.7.4. Selenium
3.8. Qualidade do código
  3.8.1. Configuração
  3.8.2. Linter
  3.8.3. RetireJS
3.9. *Troubleshooting*
  3.9.1. Console de desenvolvimento do Chrome
  3.9.2. Identificar problemas de desempenho
  3.9.3. Identificar problemas de rede
3.10. Mobile SDK
  3.10.1. Modos de desenvolvimento
  3.10.2. Desenvolvimento de aplicação híbrida
  3.10.3. Desenvolvimento de aplicação nativa (Android)

04

Objetivos de ensino

Este Curso de Especialização proporcionará uma visão abrangente sobre as tecnologias mais avançadas em gestão de clientes, comércio digital e análise de dados. Para isso, este programa centrar-se-á na configuração, personalização e integração de *Salesforce Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, permitindo-lhes desenvolver soluções eficientes e adaptadas às necessidades de cada organização. Dessa forma, os alunos serão capazes de gerenciar grandes volumes de informação, projetar estratégias de vendas personalizadas e otimizar a experiência do cliente em tempo real, garantindo seu sucesso em um mercado de trabalho altamente competitivo.

Através de um plano de estudos de alto nível, descobrirá estratégias fundamentais e ferramentas avançadas para liderar a nova era do comércio digital. Faça parte da maior universidade digital do mundo, segundo a Forbes!"

Objetivos gerais

- Implementar estratégias de comércio digital com o Salesforce Commerce Cloud para otimizar a experiência do cliente
- Gerenciar e analisar dados no Salesforce Data Cloud para melhorar a tomada de decisões comerciais
- Desenvolver estratégias avançadas de CRM para fidelizar clientes e melhorar a relação com a marca
- Automatizar processos de vendas e marketing para aumentar a eficiência e a rentabilidade empresarial
- Personalizar a experiência do utilizador através da integração de inteligência artificial e análise de dados
- Projetar e otimizar fluxos de trabalho no Salesforce para melhorar a conversão e retenção de clientes
- Aplicar estratégias omnicanal no Commerce Cloud para oferecer uma experiência de compra fluida e conectada
- Implementar modelos preditivos de comportamento do consumidor para impulsionar as vendas
- Integrar o Salesforce com outras plataformas e ferramentas digitais para melhorar a gestão do negócio
- Medir e otimizar o desempenho de campanhas e estratégias em tempo real com o Data Cloud

Objetivos específicos

Módulo 1. API e integrações no Salesforce

- Compreender as diferentes APIs do Salesforce e a sua utilização em integrações com outros sistemas
- Aplicar estratégias de integração seguras e eficientes no Salesforce

Módulo 2. Programação avançada no Salesforce

- Desenvolver competências avançadas destinadas ao uso do Apex para resolver problemas complexos e personalizados no Salesforce.
- Utilizar técnicas avançadas de desenvolvimento, como gestão de exceções, programação assíncrona e otimização de consultas.

Módulo 3. Programação da interface do utilizador no Salesforce

- Projetar e desenvolver interfaces de utilizador personalizadas utilizando Visualforce
- Criar soluções adaptáveis para utilizadores finais utilizando as ferramentas de desenvolvimento de UI da Salesforce

Com esta preparação exaustiva, tornar-se-á uma peça essencial na evolução digital das empresas, impulsionando a sua competitividade e eficiência operacional"

05

Oportunidades de carreira

Esta qualificação abrirá as portas para uma variedade de oportunidades de trabalho em setores como o *e-commerce*, consultoria tecnológica, banca, retalho e serviços digitais. Desta forma, os alunos estarão preparados para desempenhar funções-chave como *CRM Manager*, *Marketing Automation Specialist*, *E-commerce Consultant* ou *Data Analyst*, funções essenciais para a tomada de decisões estratégicas e a otimização do *customer journey*. Além disso, a sua especialização em análise de dados permitirá conceber campanhas personalizadas e melhorar a rentabilidade das empresas através da utilização inteligente da informação.

Com uma metodologia 100% online e baseada no Relearning, a TECH oferece um programa inovador, com conteúdo atualizado. Inscreva-se agora e torne-se um especialista na plataforma líder do setor!"

Perfil dos nossos alunos

O aluno se posicionará como referência na otimização da experiência do cliente e na maximização do desempenho empresarial por meio de soluções tecnológicas inovadoras. Graças a uma abordagem integral e aplicada, este profissional terá as competências necessárias para liderar projetos de transformação digital, implementar arquiteturas de dados eficientes e desenvolver estratégias de fidelização baseadas em Inteligência Artificial e análise preditiva. Além disso, o seu domínio do Salesforce permitirá integrar sistemas de gestão empresarial, otimizar a automação do marketing e garantir a rentabilidade das plataformas *e-commerce*, desempenhando um papel fundamental no crescimento das organizações.

> *Irá especializar-se com os melhores e avançar eficientemente na sua carreira. Com este programa, saberá gerir clientes, otimizar estratégias digitais e potenciar o comércio eletrónico.*

- **Pensamento analítico e tomada de decisões baseadas em dados:** interpretar informações extraídas de *Data Cloud* e outras ferramentas de análise no Salesforce, transformando-a em estratégias comerciais eficazes.
- **Competências digitais e adaptabilidade tecnológica:** dominar plataformas digitais como *Commerce Cloud* e *CRM*, juntamente com a capacidade de se adaptar a novas tecnologias e ambientes digitais em constante evolução
- **Liderança e gestão de projetos:** liderar iniciativas de transformação digital, gerir equipas e coordenar estratégias de *Customer Relationship Management* (CRM) em empresas de diferentes setores
- **Comunicação eficaz e foco no cliente:** desenvolver habilidades de comunicação para apresentar relatórios, defender estratégias comerciais e melhorar o relacionamento com os clientes por meio de soluções personalizadas

Após realizar a qualificação poderá desempenhar os seus conhecimentos e competências nos seguintes cargos:

1. **Administrador do Salesforce:** Responsável pela configuração, manutenção e otimização da plataforma Salesforce para melhorar a eficiência operacional e a gestão do cliente.
2. **Consultor em CRM e Data Cloud:** gestor da implementação e personalização de soluções CRM e Data Cloud para potenciar a captação e fidelização de clientes através de análises avançadas.
3. **E-commerce Manager em Commerce Cloud:** responsável pela gestão estratégica de plataformas de comércio eletrónico, garantindo uma experiência de compra otimizada e alinhada com as necessidades do negócio.
4. **Analista de Dados na Salesforce:** coordenador da transformação de dados em informações valiosas por meio de ferramentas de *Business Intelligence* e análise preditiva para a tomada de decisões empresariais.
5. **Especialista em Automação de Marketing:** Responsável por conceber e executar estratégias de automatização no Salesforce para personalizar campanhas e melhorar a conversão de clientes potenciais.
6. **Líder de Transformação Digital:** gestor da implementação de soluções tecnológicas inovadoras em empresas que procuram otimizar os seus processos e melhorar a experiência do cliente.
7. **Gerente de Experiência do Cliente:** responsável por melhorar a relação entre a empresa e os seus clientes através de estratégias baseadas em dados e personalização em tempo real.
8. **Desenvolvedor de Soluções em Salesforce:** responsável pela criação e personalização de aplicações dentro do ecossistema Salesforce para satisfazer necessidades empresariais específicas.

06

Metodologia do estudo

A TECH é a primeira universidade do mundo a combinar a metodologia dos ***case studies*** com o ***Relearning***, um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição guiada.

Esta estratégia de ensino disruptiva foi concebida para oferecer aos profissionais a oportunidade de atualizar conhecimentos e desenvolver competências de forma intensiva e rigorosa. Um modelo de aprendizagem que coloca o aluno no centro do processo académico e lhe dá o papel principal, adaptando-se às suas necessidades e deixando de lado as metodologias mais convencionais.

A TECH prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira"

O aluno: a prioridade de todos os programas da TECH

Na metodologia de estudo da TECH, o aluno é o protagonista absoluto.
As ferramentas pedagógicas de cada programa foram selecionadas tendo em conta as exigências de tempo, disponibilidade e rigor académico que, atualmente, os estudantes de hoje, bem como os empregos mais competitivos do mercado.

Com o modelo educativo assíncrono da TECH, é o aluno que escolhe quanto tempo passa a estudar, como decide estabelecer as suas rotinas e tudo isto a partir do conforto do dispositivo eletrónico da sua escolha. O estudante não tem de assistir às aulas presenciais, que muitas vezes não pode frequentar. As atividades de aprendizagem serão realizadas de acordo com a sua conveniência. Poderá sempre decidir quando e de onde estudar.

Na TECH NÃO terá aulas ao vivo (às quais nunca poderá assistir)"

Os programas de estudo mais completos a nível internacional

A TECH caracteriza-se por oferecer os programas académicos mais completos no meio universitário. Esta abrangência é conseguida através da criação de programas de estudo que cobrem não só os conhecimentos essenciais, mas também as últimas inovações em cada área.

Ao serem constantemente atualizados, estes programas permitem que os estudantes acompanhem as mudanças do mercado e adquiram as competências mais valorizadas pelos empregadores. Deste modo, os programas da TECH recebem uma preparação completa que lhes confere uma vantagem competitiva significativa para progredirem nas suas carreiras.

E, além disso, podem fazê-lo a partir de qualquer dispositivo, PC, tablet ou smartphone.

> *O modelo da TECH é assíncrono, pelo que pode estudar com o seu PC, tablet ou smartphone onde quiser, quando quiser, durante o tempo que quiser"*

Case studies ou Método do caso

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais utilizado pelas melhores escolas de gestão do mundo. Criada em 1912 para que os estudantes de direito não aprendessem apenas o direito com base em conteúdos teóricos, a sua função era também apresentar-lhes situações complexas da vida real. Poderão então tomar decisões informadas e fazer juízos de valor sobre a forma de os resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Com este modelo de ensino, é o próprio aluno que constrói a sua competência profissional através de estratégias como o *Learning by doing* ou o *Design Thinking*, utilizadas por outras instituições de renome, como Yale ou Stanford.

Este método orientado para a ação será aplicado ao longo de todo o curso académico do estudante com a TECH. Desta forma, será confrontado com múltiplas situações da vida real e terá de integrar conhecimentos, pesquisar, argumentar e defender as suas ideias e decisões. A premissa era responder à questão de saber como agiriam quando confrontados com acontecimentos específicos de complexidade no seu trabalho quotidiano.

Método *Relearning*

Na TECH os *case studies* são reforçados com o melhor método de ensino 100% online: o *Relearning*.

Este método rompe com as técnicas tradicionais de ensino para colocar o aluno no centro da equação, fornecendo os melhores conteúdos em diferentes formatos. Desta forma, consegue rever e reiterar os conceitos-chave de cada disciplina e aprender a aplicá-los num ambiente real.

Na mesma linha, e de acordo com múltiplas investigações científicas, a repetição é a melhor forma de aprender. Por conseguinte, a TECH oferece entre 8 e 16 repetições de cada conceito-chave na mesma aula, apresentadas de forma diferente, a fim de garantir que o conhecimento seja totalmente incorporado durante o processo de estudo.

O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e maior desempenho, envolvendo-o mais na sua especialização, desenvolvendo um espírito crítico, a defesa de argumentos e o confronto de opiniões: uma equação que o leva diretamente ao sucesso.

Um Campus Virtual 100% online com os melhores recursos didáticos

Para aplicar eficazmente a sua metodologia, a TECH concentra-se em fornecer aos licenciados materiais didáticos em diferentes formatos: textos, vídeos interativos, ilustrações e mapas de conhecimento, entre outros. Todos eles são concebidos por professores qualificados que centram o seu trabalho na combinação de casos reais com a resolução de situações complexas através da simulação, o estudo de contextos aplicados a cada carreira profissional e a aprendizagem baseada na repetição, através de áudios, apresentações, animações, imagens, etc.

Os últimos dados científicos no domínio da neurociência apontam para a importância de ter em conta o local e o contexto em que o conteúdo é acedido antes de iniciar um novo processo de aprendizagem. A possibilidade de ajustar estas variáveis de forma personalizada ajuda as pessoas a recordar e a armazenar conhecimentos no hipocampo para retenção a longo prazo. Trata-se de um modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que é conscientemente aplicado neste curso universitário.

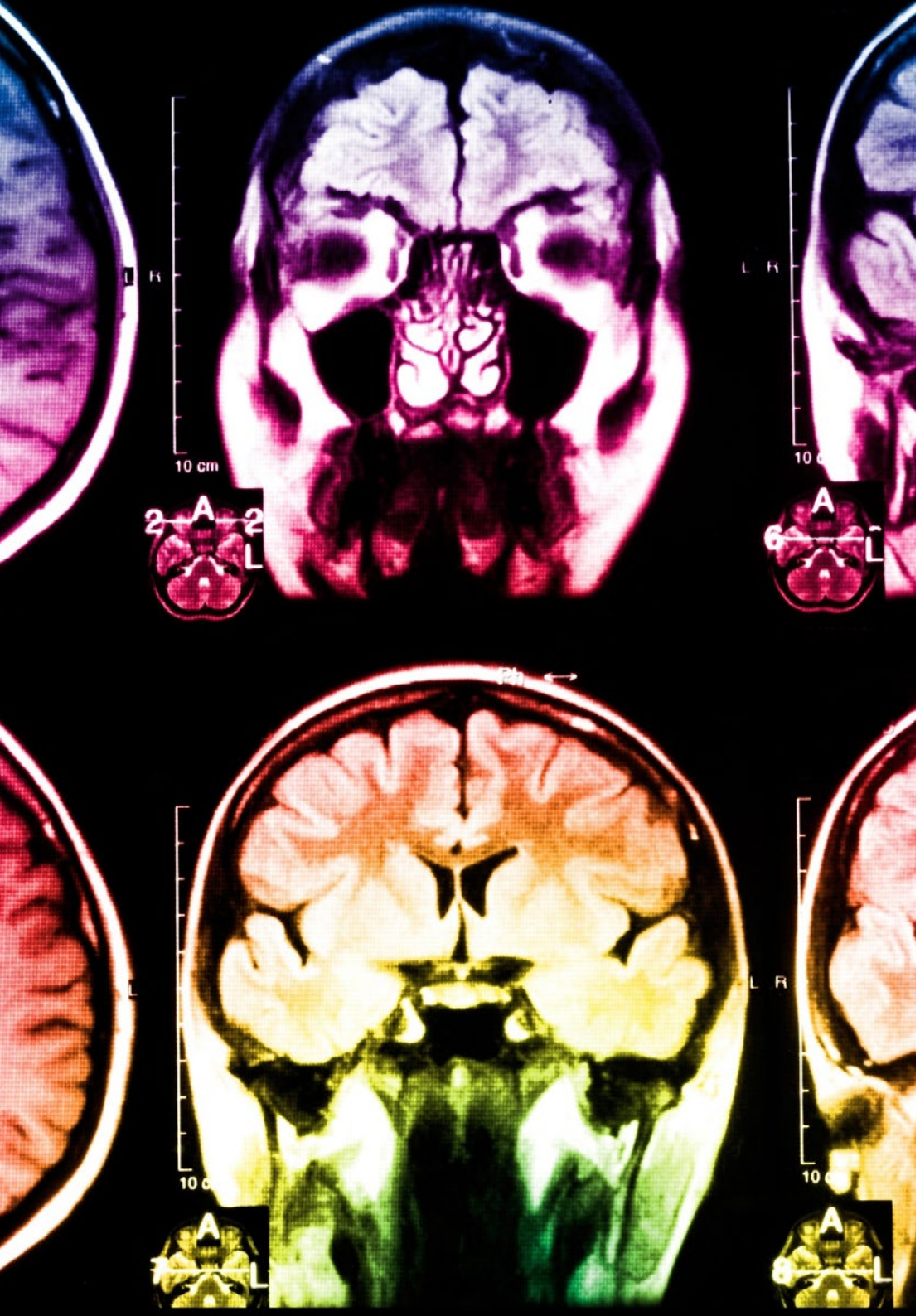
Por outro lado, também com o objetivo de favorecer ao máximo o contato mentor-mentorando, é disponibilizada uma vasta gama de possibilidades de comunicação, tanto em tempo real como em diferido (mensagens internas, fóruns de discussão, serviço telefónico, contacto por correio eletrónico com o secretariado técnico, chat, videoconferência, etc.).

Da mesma forma, este Campus Virtual muito completo permitirá aos estudantes da TECH organizar os seus horários de estudo em função da sua disponibilidade pessoal ou das suas obrigações profissionais. Desta forma, terão um controlo global dos conteúdos académicos e das suas ferramentas didácticas, em função da sua atualização profissional acelerada.

> *O modo de estudo online deste programa permitir-lhe-á organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário"*

A eficácia do método justifica-se com quatro resultados fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, como também o desenvolvimento da sua capacidade mental, através de exercícios que avaliam situações reais e a aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem traduz-se solidamente em competências práticas que permitem ao aluno uma melhor integração do conhecimento na prática diária.
3. A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir da realidade.
4. O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento da dedicação ao Curso.



A metodologia universitária mais bem classificada pelos seus alunos

Os resultados deste modelo académico inovador estão patentes nos níveis de satisfação global dos alunos da TECH.

A avaliação dos estudantes sobre a qualidade do ensino, a qualidade dos materiais, a estrutura e os objetivos dos cursos é excelente. Não é de surpreender que a instituição se tenha tornado a universidade mais bem classificada pelos seus estudantes de acordo com o índice global score, obtendo uma classificação de 4,9 em 5..

Aceder aos conteúdos de estudo a partir de qualquer dispositivo com ligação à Internet (computador, tablet, smartphone) graças ao fato de a TECH estar na vanguarda da tecnologia e do ensino.

Poderá aprender com as vantagens do acesso a ambientes de aprendizagem simulados e com a abordagem de aprendizagem por observação, ou seja, aprender com um especialista.

Assim, os melhores materiais didáticos, cuidadosamente preparados, estarão disponíveis neste programa:

Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados especificamente para o curso, pelos especialistas que o irão lecionar, de modo a que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são então aplicados ao formato audiovisual que criará a nossa forma de trabalhar online, com as mais recentes técnicas que nos permitem oferecer-lhe a maior qualidade em cada uma das peças que colocaremos ao seu serviço.

Estágios de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um especialista deve desenvolver no quadro da globalização.

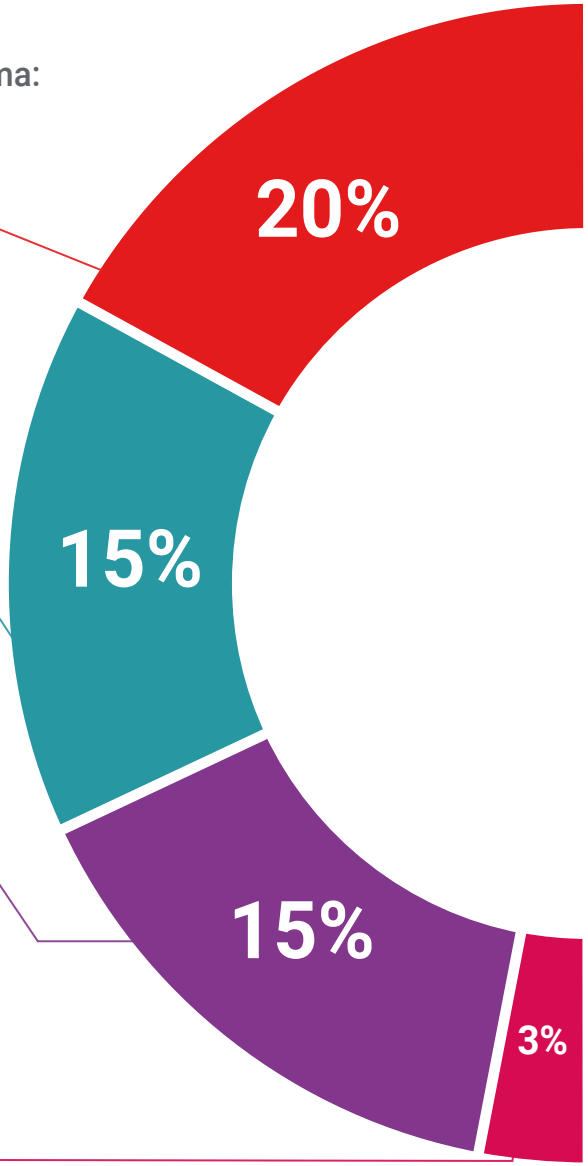
Resumos interativos

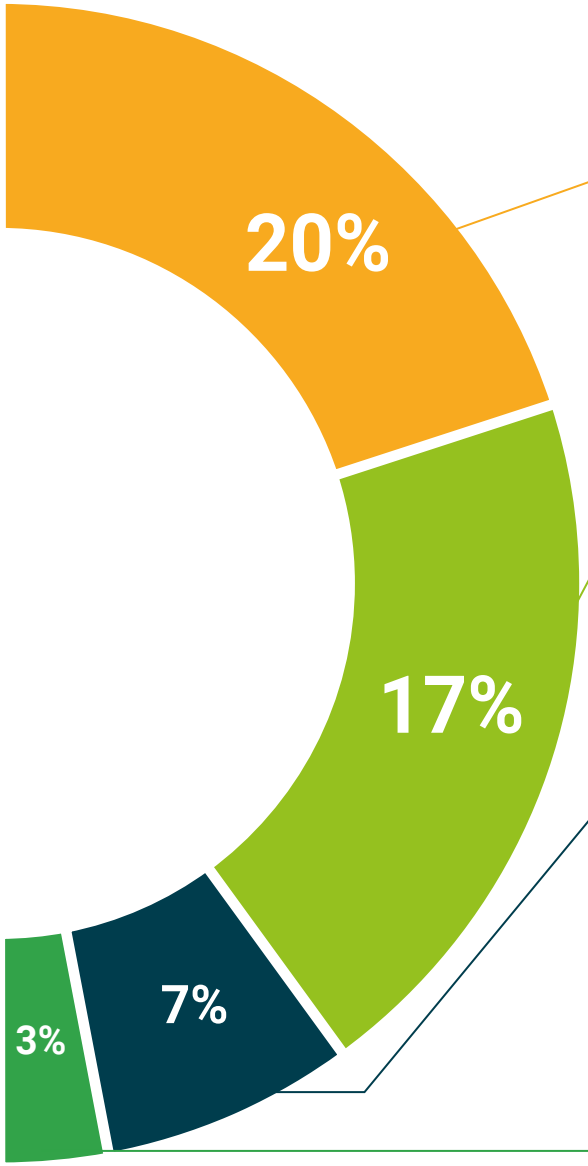
Apresentamos os conteúdos de forma atrativa e dinâmica em ficheiros multimédia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceptuais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi galardoado pela Microsoft como uma "Caso de sucesso na Europa"

Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso, diretrizes internacionais... Na nossa biblioteca virtual, terá acesso a tudo o que precisa para completar a sua formação.





Case Studies

Será realizada uma seleção dos melhores *case studies* na área;
Casos apresentados, analisados e instruídos pelos melhores especialistas do panorama internacional.

Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente os seus conhecimentos ao longo de todo o programa. Fazemo-lo em 3 dos 4 níveis da Pirâmide de Miller.

Masterclasses

Existe evidência científica acerca da utilidade da observação por especialistas terceiros.

O que se designa de *Learning from an expert* fortalece o conhecimento e a memória, e cria a confiança em futuras decisões difíceis.

Guias práticos

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de fichas de trabalho ou de guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar o aluno a progredir na sua aprendizagem.

07

Corpo docente

Este curso conta com um corpo docente altamente qualificado, formado por especialistas em transformação digital, análise de dados e gestão de clientes através do Salesforce. Cada um deles possui uma vasta experiência no setor e já trabalhou em projetos estratégicos para grandes empresas, oferecendo uma visão atualizada e prática sobre as melhores soluções tecnológicas. Nesse sentido, esta equipa destaca-se não só pelo seu conhecimento teórico, mas também pela sua experiência aplicada em *Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, o que permite oferecer uma abordagem realista e orientada para a resolução de problemas empresariais.

Os professores da TECH combinam simulações práticas, estudos de caso e análises de tendências, facilitando assim uma compreensão profunda e eficaz das ferramentas mais avançadas da Salesforce"

Direção

Sra. Carmen Carrillo Pineda

- CDP Data Specialist em Boehringer Ingelheim
- Licenciatura em Jornalismo e Comunicação pela Universidade do Istmo
- Licenciatura em Filosofia e Teologia pela Universidade Pontifícia da Santa Cruz
- Mestrado em Administração e Gestão de Empresas pela IMF Business School
- Especialista em Salesforce
- Especialista em Outbound Marketing pela Escuela de Empresa (Madrid)
- Especialista em Business Intelligence (Power BI e Tableau) pelo Centro de Estudos Financeiros

Professores

Sra. Elena Fernández Jiménez

- Senior Developer / Analyst em Seidor
- *Fullstack Developer*
- Licenciatura em Engenharia do Software pela Universidade Complutense de Madrid
- Especialista em projetos de comércio B2C com SFCC
- Especialista em Desenvolvimento *Front-end e Back-end*

Sr. Jorge Ruiz Bellido

- CDP Data Specialist em Boehringer Ingelheim
- *CDP/DMP Consultant* em Jakala Iberia
- *CDP & RTIM Cloud Consultant* em Omega CRM
- Mestrado em *Big Data* e *Business Analytics* pela EAE Business School
- Licenciatura em Economia pela Universidade Complutense
- Especialista em Tecnologias CDP

Sr. Javier Sánchez García

- Analista de Negócios na Accenture
- Licenciatura em Engenharia Informática pela Universidade Rey Juan Carlos de Madrid
- Especialista em *User Acceptance Testing* na Accenture
- Especialista em Programas de Fidelização e Marketing Digital na LeadClic-WAM
- Especialista em Marketing Digital

Uma experiência de aprendizagem única, fundamental e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional"

08

Certificação

O Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce garante, além da formação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Curso de Especialização emitido pela TECH Global University.

Conclua este programa de estudos com sucesso e receba seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”

Este programa permitirá a obtenção do certificado próprio de **Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce** reconhecido pela TECH Global University, a maior universidade digital do mundo.

A **TECH Global University,** é uma Universidade Europeia Oficial reconhecida publicamente pelo Governo de Andorra ***(bollettino ufficiale)***. Andorra faz parte do Espaço Europeu de Educação Superior (EEES) desde 2003. O EEES é uma iniciativa promovida pela União Europeia com o objetivo de organizar o modelo de formação internacional e harmonizar os sistemas de ensino superior dos países membros desse espaço. O projeto promove valores comuns, a implementação de ferramentas conjuntas e o fortalecimento dos seus mecanismos de garantia de qualidade para fomentar a colaboração e a mobilidade entre alunos, investigadores e académicos.

Esse título próprio da **TECH Global University**, é um programa europeu de formação contínua e atualização profissional que garante a aquisição de competências na sua área de conhecimento, conferindo um alto valor curricular ao aluno que conclui o programa.

Título: **Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce**

Modalidade: **online**

Duração: **6 meses**

Acreditação: **18 ECTS**

tech global university

Sr./Sra. _____, com o documento de identidade nº _____, foi aprovado satisfatoriamente e obteve o certificado de:

Curso de Especialização em Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce

Trata-se de um título próprio com duração de 540 horas, o equivalente a 18 ECTS, com data de início dd/ mm/aaaa e data final dd/mm/aaaa.

A TECH Global University é uma universidade oficialmente reconhecida pelo Governo de Andorra em 31 de janeiro de 2024, que pertence ao Espaço Europeu de Educação Superior (EEES).

Andorra la Vella, 28 de fevereiro de 2024

Dr. Pedro Navarro Illana
Reitor

código único TECH: BBADCEADBECB99D techtitute.com/titulos

*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que seu certificado seja apostilado, a TECH Global University providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.

tech global university

Curso de Especialização

Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce

- Modalidade: **online**
- Duração: **6 meses**
- Certificação: **TECH Global University**
- Acreditação: **18 ECTS**
- Horário: **ao seu próprio ritmo**
- Exames: **online**

Curso de Especialização

Commerce Cloud, Data Cloud e CRM na Salesforce

tech global university